

Deze aankondiging op de TED-website: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:428590-2015:TEXT:NL:HTML>

**België-Brussel: Telefonisch informatiecentrum
2015/S 236-428590**

Aankondiging van een opdracht

Diensten

Richtlijn 2004/18/EG

Afdeling I: Aanbestedende dienst

I.1) Naam, adressen en contactpunt(en)

Smals
Fonsnylaan 20
Contactpunt(en): Smals
Ter attentie van: Christophe Stoquart
1060 Brussel
BELGIË
Telefoon: +32 27875898
E-mail: smals-bb-001-033-2015@smals.be

Internetadres(sen):

Adres van het kopersprofiel: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=219659>
Elektronische indiening van inschrijvingen en verzoeken tot deelneming: <https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=Smals-BB-001-033-2015-F02>

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op het volgende adres: Hetzelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)

Bestek en aanvullende documenten (zoals documenten voor een concurrentiegerichte dialoog en een dynamisch aankoopstelsel) zijn verkrijgbaar op: Hetzelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend bij: Hetzelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)

I.2) Soort aanbestedende dienst

Andere: Smals is een vereniging van openbare instellingen van sociale zekerheid, van de sector van de gezondheidszorg en van overheidsdiensten die de opdracht heeft de actoren van de sociale sector, de gezondheidszorg en de overheid proactief en op duurzame wijze te ondersteunen en te begeleiden bij hun informatiebeheer, zodat zij aan hun gebruikers een effectieve en efficiënte dienstverlening kunnen verstrekken.

I.3) Hoofdactiviteit

Andere: Smals is een vereniging van openbare instellingen van sociale zekerheid, van de sector van de gezondheidszorg en van overheidsdiensten die de opdracht heeft de actoren van de sociale sector, de gezondheidszorg en de overheid proactief en op duurzame wijze te ondersteunen en te begeleiden bij hun informatiebeheer, zodat zij aan hun gebruikers een effectieve en efficiënte dienstverlening kunnen verstrekken.

I.4) Gunning van de opdracht namens andere aanbestedende diensten

Afdeling II: Voorwerp van de opdracht

- II.1) **Beschrijving**
- II.1.1) **Door de aanbestedende dienst aan de opdracht gegeven benaming:**
Overflow contactcenter.
- II.1.2) **Type opdracht en plaats van uitvoering van de werken, levering van de goederen of verlening van de diensten**
Diensten
Dienstencategorie nr 27: Andere diensten
Belangrijkste plaats van uitvoering van de werken, levering van de goederen of verlening van de diensten:
Brussels Gewest.
NUTS-code BE100
- II.1.3) **Inlichtingen over de overheidsopdracht, de raamovereenkomst of het dynamisch aankoopstelsel (DAS)**
De aankondiging betreft de opstelling van een raamovereenkomst
- II.1.4) **Inlichtingen over de raamovereenkomst**
Looptijd van de raamovereenkomst
Jaar/jaren: 4
- II.1.5) **Korte beschrijving van de opdracht of de aankoop/aankopen**
Deze opdracht beoogt dienstverleningen onder de vorm van een contactcenter dat meerdere diensten aanbiedt (verwerking van klachten, oproepen,...) met betrekking tot e-governmentprojecten.
- II.1.6) **CPV-classificatie (Gemeenschappelijke woordenlijst overheidsopdrachten)**
79512000
- II.1.7) **Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)**
- II.1.8) **Percelen**
Verdeling in percelen: neen
- II.1.9) **Inlichtingen over varianten**
- II.2) **Hoeveelheid of omvang van de opdracht**
- II.2.1) **Totale hoeveelheid of omvang:**
- II.2.2) **Inlichtingen over opties**
Opties: ja
Beschrijving van deze opties: Het derde en vierde jaar van de raamovereenkomst zijn optioneel. De voorwaarden voor de uitoefening van deze optie zullen in het bijzonder bestek vermeld worden.
- II.2.3) **Inlichtingen over verlengingen**
- II.3) **Duur van of uiterste termijn voor de voltooiing van de opdracht**
- Afdeling III: Juridische, economische, financiële en technische inlichtingen**
- III.1) **Voorwaarden met betrekking tot de opdracht**
- III.1.1) **Verlangde borgsommen en waarborgen:**
Zie bijzonder bestek (in dit stadium van de procedure nog niet beschikbaar).
- III.1.2) **Belangrijkste financierings- en betalingsvoorwaarden en/of verwijzing naar de voorschriften dienaangaande:**
Zie bijzonder bestek (in dit stadium van de procedure nog niet beschikbaar).
- III.1.3) **De vereiste rechtsvorm van de combinatie van ondernemers waaraan de opdracht wordt gegund:**
- III.1.4) **Ander bijzondere voorwaarden**

De uitvoering van de opdracht is aan bepaalde voorwaarden onderworpen: ja
Beschrijving van de bijzondere voorwaarden: Zie bijzonder bestek (in dit stadium van de procedure nog niet beschikbaar).

III.2) **Voorwaarden voor deelneming**

III.2.1) **Persoonlijke situatie van ondernemers, waaronder de vereisten in verband met de inschrijving in het beroeps- of handelsregister**

Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan: Door deel te nemen aan een overheidsopdrachtenprocedure, verklaart de kandidaat of inschrijver op zijn erewoord:

— dat hij:

- zich niet in 1 van de volgende toestanden bevindt: faillissement, vereffening, stopzetting van activiteiten, gerechtelijk akkoord, of in een soortgelijke toestand die voortvloeit uit een gelijkaardige procedure voorzien in de nationale wetgevingen of regelgevingen,
- niet het faillissement heeft aangevraagd of het voorwerp vormt van een procedure tot vereffening, gerechtelijk akkoord of een andere gelijkaardige procedure die bestaat in de nationale wetgevingen en regelgevingen,
- niet het voorwerp heeft uitgemaakt van een veroordeling door een vonnis dat kracht van gewijsde heeft gekregen voor elk misdrijf dat zijn beroepsmoraal aantast,

— dat hij in regel is wat betreft zijn verplichtingen met betrekking tot de betaling van de sociale

zekerheidsbijdragen in overeenstemming met de bepalingen van artikel 62 van het KB van 15.7.2011,

— dat hij heeft voldaan aan zijn verplichtingen met betrekking tot de betaling van zijn belastingen en taksen volgens de Belgische wetgeving of die van het land waar hij gevestigd is.

De aanbestedende overheid kan in elk stadium van de procedure en met behulp van alle middelen die zij nuttig acht, zich informeren over de situatie van de kandidaat of inschrijver.

III.2.2) **Economische en financiële draagkracht**

Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan: De kandidaat dient een verklaring te bezorgen betreffende de omzet voor de gevraagde prestaties en dit voor de laatste 3 jaar. Een kandidaat kan zich beroepen op de capaciteiten van andere entiteiten, ongeacht de juridische aard van de banden die bestaan tussen hemzelf en deze entiteiten. Hij moet in dit geval aan de aanbestedende overheid bewijzen dat hij voor de uitvoering van de opdracht over de nodige middelen zal beschikken door de verbintenis voor te leggen waarin deze entiteiten verklaren dat zij deze middelen ter beschikking zullen stellen van de leverancier.

Eventuele minimumeisen: De gemiddelde jaarlijkse omzet voor de laatste 3 jaar voor de gevraagde prestaties moet groter zijn dan 600 000 EUR.

III.2.3) **Vakbekwaamheid**

Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan:

De kandidaat:

1. dient de lijst op te geven van de voornaamste analoge prestaties uitgevoerd tijdens de laatste 3 jaar, met vermelding van:

- naam van het project,
- de opdrachtgever met publiek of privé-statuuut,
- de gegevens van een contactpersoon,
- de datum,
- het bedrag,
- een beschrijving van het project.

Als Smals het noodzakelijk acht contact op te nemen met deze referenties, dan zal zij de kandidaat hier vooraf van op de hoogte brengen.

2. dient een verklaring te bezorgen met:

— het jaarlijkse gemiddelde bediende tewerkgesteld door de kandidaat die instaan voor de gevraagde diensten, en dit tijdens de laatste 3 jaar,

— het aantal bediende tewerkgesteld door de kandidaat die instaan voor de gevraagde diensten en dit op het moment dat de kandidatuur wordt ingediend.

Een kandidaat kan zich beroepen op de capaciteiten van andere entiteiten, ongeacht de juridische aard van de banden die bestaan tussen hemzelf en deze entiteiten. Hij moet in dit geval aan de aanbestedende overheid bewijzen dat hij voor de uitvoering van de opdracht over de nodige middelen zal beschikken door de verbintenis voor te leggen waarin deze entiteiten verklaren dat zij deze middelen ter beschikking zullen stellen aan de leverancier.

Eventuele minimumeisen:

1. De doorgegeven referenties moeten overeenstemmen met de gevraagde prestaties. De kandidaat zal minstens 3 referenties doorsturen.

2. Het aantal bediende tewerkgesteld door de kandidaat die instaan voor de gevraagde diensten moet hoger of gelijk aan 4 zijn op het moment dat de kandidatuur wordt ingediend.

III.2.4) **Informatie over voorbehouden opdrachten**

III.3) **Voorwaarden betreffende een opdracht voor dienstverlening**

III.3.1) **Inlichtingen over een bepaalde beroepsgroep**

III.3.2) **Met de uitvoering van de dienstverleningsopdracht belast personeel**

Afdeling IV: Procedure

IV.1) **Type procedure**

IV.1.1) **Type procedure**

Onderhandeling

Sommige gegadigden zijn reeds geselecteerd (indien van toepassing in het kader van bepaalde soorten onderhandelingsprocedures) neen

IV.1.2) **Beperkingen op het aantal ondernemingen dat verzocht wordt in te schrijven of deel te nemen**

IV.1.3) **Beperking van het aantal ondernemingen tijdens de onderhandeling of de dialoog**

Gebruikmaking van een procedure in achtereenvolgende fasen waarbij geleidelijk het aantal te bespreken oplossingen of ter onderhandeling openstaande inschrijvingen wordt beperkt ja

IV.2) **Gunningscriteria**

IV.2.1) **Gunningscriteria**

Economisch meest voordelige inschrijving, gelet op de in het bestek, in de uitnodiging tot inschrijving of tot onderhandeling of de in het beschrijvende document vermelde criteria

IV.2.2) **Inlichtingen over de elektronische veiling**

Er wordt gebruik gemaakt van een elektronische veiling: neen

IV.3) **Administratieve inlichtingen**

IV.3.1) **Referentienummer van het dossier bij de aanbestedende dienst:**

Smals-BB-001-033-2015-F02_0

IV.3.2) **Eerdere bekendmaking(en) betreffende dezelfde opdracht**

neen

IV.3.3) **Voorwaarden voor de verkrijging van het bestek en aanvullende stukken of het beschrijvende document**

Termijn voor ontvangst van aanvragen voor documenten of voor toegang tot documenten: 12.1.2016 - 14:00

Tegen betaling verkrijgbare documenten: neen

- IV.3.4) **Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen**
12.1.2016 - 14:00
- IV.3.5) **Datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden**
- IV.3.6) **Taal of talen die mogen worden gebruikt bij inschrijvingen of verzoeken tot deelneming**
Frans. Nederlands.
- IV.3.7) **Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen**
- IV.3.8) **Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend**
- Afdeling VI: Aanvullende inlichtingen**
- VI.1) **Inlichtingen over periodiciteit**
- VI.2) **Inlichtingen over middelen van de Europese Unie**
De opdracht houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de Europese Unie wordt gefinancierd: neen
- VI.3) **Nadere inlichtingen**
Zoals uitgelegd door punt 1. op bladzijde 08 van het kandidatuurdossier en overeenkomstig artikel 52, §2 van het Koninklijk Besluit van 15.7.2011, legt de aanbestedende overheid het gebruik van de elektronische middelen voor de indiening van het kandidatuurdossier op.
Voor hun openingen worden de elektronische kandidaturen ingediend via de e-tendering website <https://eten.publicprocurement.be/>, dewelke garant staat voor de behandeling van deze indieningen volgens de bepalingen van artikel 52, §1 van het KB van 15.7.2011.
Door het indienen van zijn kandidatuur via de elektronische middelen, aanvaardt de indiener dat zijn algemene gegevens opgenomen worden door het ontvangststelsel.
Indien nodig zullen de gevraagde attesten gescand worden teneinde deze toe te voegen aan de kandidatuur.
U zal meer informatie vinden op volgende website: <http://www.publicprocurement.be>
Of (voor technische aspecten) via de helpdesk van e-procurement: e.proc@publicprocurement.be , +32 27905200.
In het geval waarin een inschrijver zou beslissen een veiligheidskopie in te dienen, zal deze per aangetekende zending verzonden worden aan:
Smals, Fonsnylaan 20 te 1060 Brussel,
Ter attentie van de Heer C. Stoquart.
De veiligheidskopie van de kandidatuur zal in een tweede gesloten omslag gestoken worden, dewelke de naam en het adres van de inschrijver herneemt, alsook de vermelding „Kandidatuur — overflow contactcenter — veiligheidskopie”.
De veiligheidskopie kan eveneens neergelegd worden aan de receptie van Smals, op de begane grond, Fonsnylaan 20 te 1060 Brussel, ter attentie van de Heer C. Stoquart, op werkdagen tussen 9:00 en 16:00, tegen afgifte van een ontvangstbewijs.
- VI.4) **Beroepsprocedures**
- VI.4.1) **Voor beroepsprocedures bevoegde instantie**
- VI.4.2) **Instellen van beroep**
- VI.4.3) **Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen**
- VI.5) **Datum van verzending van deze aankondiging:**
2.12.2015